

BİREYİN HİZMET KALİTESİ BOYUTLARINI DEĞERLENDİRMESİ, ÖĞRETMENEVLERİNİN SIRALANMASI ve EN İYİSİNİN SEÇİMİ

Dr. Öğretim Üyesi Ekin AKDENİZ
Okan Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu

İstanbul, TÜRKİYE

ekin.akdeniz@okan.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-6223-9194>

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, çalışmaya konu edilen karar verici birey ekseninde hizmet kalitesi boyutlarından en önemlilerini belirlemek ve yine aynı ekseninde alternatif hizmet işletmeleri arasından en iyisini seçerek tüm bu işletmeleri sıralamak olarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda, çalışmanın amacı ortaya konmakta, amaca uygun çözümler ise sonuç kısmında ele alınmaktadır. Çalışmanın yöntemi AHP (Analitik Hiyerarşi Süreci) olarak saptanmış, bu yöntem ile yapılan çözümlerinde Super Decisions Programı kullanılmıştır. Çalışmanın kapsam ve sınırları çerçevesinde, çalışmanın kriterleri dahilinde ele alınan hizmet kalitesi boyutlarında daraltılmaya gidilmiştir. Bu daraltma, 10 adet unsurun karar verici birey tercihi ile 4 hizmet kalitesi boyutu kapsamında sınırlı tutulması, böylece çözümlerinde kolaylık sağlanması açısından tercih edilmiştir. Çalışmanın alternatifleri kapsamında ise resmî ve kurumsal kaynaklardan elde edilen veriler, yine bireyin deneyimleri çerçevesinde sınırlandırılmıştır. Dolayısıyla, çalışmanın kapsamı net bir biçimde belirtilerek, çalışmanın sınırları çerçevesinde elde edilen değerlendirmelerle sunulan seçim ve sıralama dahilinde çalışmanın amacına ulaşıldığı söylenebilmektedir. Veri ve yöntem ile ilgili değerlendirmeler, bulgular çerçevesinde ele alınmaktadır. Problem çözümlerinde yararlanılan 10 alternatif ve 4 kriterlik geniş listenin, kriter ve alternatiflerin ele alınmasındaki özgünlük ile literatüre katkıda bulunduğu söylenebilmektedir. Bu katkının ortaya konmasındaki yöntemin AHP olduğu tekrar vurgulanabilmektedir. Ek olarak, önem dereceleri belirlenmiş olan hizmet kalitesi boyutları çerçevesinde bu çalışmanın tamamlanması, çalışmanın bir başka amacına ulaşıldığını da göstermektedir. Tüm bu amaçlar çerçevesinde, güncel verilerden hareket edilmiştir. Çalışmada, 2021 yılı verileri kullanılarak, dönem açısından da belirli bir zaman diliminin ele alındığı söylenebilmektedir. Verilere ilişkin değerlendirmede, çalışmada kolaylık sağlanması açısından kriterlerin kodlandığı, açık işletme isimlerinin verilmemesi açısından da alternatiflerin kodlandığı bilgisini yinelemek mümkün olmaktadır. Çalışma genelinde, örnek olay bazında ele alınan bireyin açık ismine yer verilmemiştir.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Hizmet Kalitesi, AHP (Analitik Hiyerarşi Süreci)

AN INDIVIDUAL'S EVALUATION OF THE SERVICE QUALITY DIMENSIONS, RANKING TEACHERS' LODGES AND CHOOSING THE BEST

Assistant Professor Ekin AKDENİZ (PhD)

Okan University Vocational School

İstanbul, TURKEY

ekin.akdeniz@okan.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-6223-9194>

ABSTRACT

The purpose of this study is defined as determining the most important dimensions of service quality in the view of a decision-making individual guiding the study and ranking all these enterprises by selecting the best among alternative enterprises on the same axis. In this context, the purpose of the study is revealed, and the analyses that are relevant to the purpose of the study are discussed in the conclusion section. The method of the study was determined as AHP (Analytical Hierarchy Process), and the Super Decisions software was used in the analyses conducted with this method. Within the scope and boundaries of the study, the service quality dimensions that were considered within the criteria of the study were reduced. This reduction was preferred in order to limit the 10 elements to 4 service quality dimensions with the decision-making individual's choice, thus providing convenience in analysis. To the extent of the alternatives of the study, the data obtained from official and institutional sources were again limited within the framework of the individual's experiences. Therefore, by clearly stating the scope of the study, the purpose of the study was achieved within the selection and ranking presented by the evaluations obtained within the framework of the limits of the study. Evaluations of data and method were discussed within the framework of the findings. A broad list of four criteria and ten alternatives employed in problem analysis contributes to the literature with the originality in dealing with the criteria and alternatives. It can be highlighted again that the method for exhibiting this contribution is AHP. Furthermore, the completion of this study within the framework of service quality dimensions, whose degrees of importance were determined, also indicates that another purpose of the study has been achieved. For all these purposes, up-to-date data were used. It should be noted that, by using the data of 2021, a certain period of time is handled. In the evaluation of the data, it is possible to reiterate the information that the criteria are coded for convenience in the study, and the alternatives are coded to avoid exhibiting full enterprise names. Throughout the study, full name of the individual subject to the case study is not included.

Key Words: Quality, Service Quality, AHP (Analytical Hierarchy Process)

1. Giriş

Hizmet kalitesi, literatürde çeşitli yazarlar tarafından sıklıkla çalışılan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmet kalitesinin boyutlarının ne olduğu sorusuna verilen farklı yanıtlar, en saygın yazarlar tarafından ortak bir paydada ele alınmıştır. Bu çalışmada, hizmet kalitesi boyutlarına odaklanılmıştır. Bu bağlamda, çalışmanın teorik çerçevesinde literatürde yapılmış olan değerlendirmeler yer almaktadır. Literatürde belirtilen hizmet kalitesi boyutları, çalışmaya konu edilen karar verici bireyin tercihleri çerçevesinde sınırlandırılmıştır. Bu sınırlama, kullanılan yöntem kapsamında daha anlaşılır sonuçların elde edilmesine katkı sağlamaktadır. Kodlanan ve kriterlerle eşleştirilen bu unsurlar, bireye yöneltilen soru seti çerçevesinde karşılaştırmaya tabi tutulmuş, karşılaştırma sonucunda ise elde edilen yargılar doğrultusunda ve daha önce belirtilen diğer veriler ekseninde AHP kriterleri oluşturulmuştur. Çalışmanın yöntem kısmında yer alan bilgiler kapsamında, alternatiflerin ve kriterlerin oluşturulması önem taşımaktadır. Çalışmanın kriterlerinin Super Decisions Programı'na girildiği, bu aşamadan sonra da çalışmanın ilerletildiği söylenebilmektedir. Bu aşamalarda, çalışma için en önemli kriterin, çalışmaya konu edilen birey ekseninde değerlendirildiği de görülmektedir. Kriterler kapsamında en önemli unsurun değerlendirilmesinden sonra alternatiflere odaklanılmıştır. Alternatifler kapsamındaki verilerin temininde İstanbul Ticaret Odası ve T. C. Millî Eğitim Bakanlığı olmak üzere iki adet kaynağın temel alındığını söylemek mümkün olmaktadır. Bulgular çerçevesinde, detaylı açıklamaların yapıldığı görülmektedir. Bu çerçevede, bireye sunulan geniş alternatif listesi içinden, bireyin deneyimlerine uygun olan dar alternatif listesi oluşturularak çalışmada kullanılmıştır. Tüm bu alternatifler arasından en iyisinin seçimi ve tüm alternatiflerin sıralanması yapılmıştır. Yapılan sıralama ve seçimde kullanılan yöntemin AHP olduğu ve veri girişinin Super Decisions Programı ile mümkün olduğu belirtilebilmektedir. Çalışmanın çözümlenmesine ilişkin açıklamaların, sonuç kısmında yer aldığı görülmektedir.

2. Teorik Çerçeve

Literatürde, hizmet kalitesinin boyutları 10 adet olarak belirlenmiş ve bu boyutlar, hizmet kalitesini ölçmede kullanılmıştır (Parasuraman vd., 1990: 20-28'den Aktaran: Dalgıç, 2013: 21):

- Güvenilirlik
- Heveslilik
- Yeterlilik
- Ulaşılabilirlik/Erişilebilirlik
- Saygı
- İletişim
- İnanılabilirlik
- Güvenlik
- Müşteriyi Anlama
- Fiziksel Varlıklar

Güvenilirlik, işletmenin vadettiği hizmetleri yerine getirmesi ile ifade edilmektedir. Bu doğrultuda, işletmenin tüm çalışanları ile birlikte, sunulacak hizmetlerin eksiksiz yerine getirilmesi önem taşımaktadır. Çalışanların performansında tutarlı olması da müşterilerin bakış açısı ekseninde olumlu etki yapabilecektir. İlgili olarak da nitelendirilen diğer unsur, çalışanların büyük bir iş azmiyle her zaman hazır durumda olması ile ifade edilmektedir. Müşterilerin algıladıkları hizmetten duydukları memnuniyeti artırmak için işletme çalışanları, hızlı ve istekli bir biçimde hizmet sunabilmektedirler. Yetenek olarak da ifade edilen bir diğer unsur, çalışanların yeterli derecede iş deneyimine sahip olması, yeteneği ekseninde değerlendirilmesi ve hizmet sunumundaki hata yapma oranını minimize etmesi anlamına gelmektedir. Ulaşılabilirlik/erişilebilirlik, hizmete ve çalışana en kolay ve en hızlı olarak ulaşmak şeklinde ifade edilebilmektedir. Hizmet sunulan yerleşim mekânının uygunluğu ve zamanlamanın doğru olması da bu bağlamda önem taşımaktadır. Nezaket olarak da ele alınabilen bir diğer unsur, çalışanların müşterilere karşı kibar ve saygılı olması, onların da sunulan hizmeti olumlu algılamasında büyük önem ifade etmesi ile açıklanabilmektedir. İletişim, müşterilerin isteklerinin kolayca anlaşılması, onların alacağı hizmet hakkındaki bilgileri anlaşılır ve açık bir biçimde edinebilmesi, bu amaçla uygun bir dilin kullanılması, diyaloga önem verilmesi çerçevesinde ele alınabilmektedir. İnanılabilirlik, dürüstlük olarak da belirtilmekte, çalışanların ve işletmenin müşteri üzerinde güvenilir bir izlenim bırakması ile açıklanabilmektedir. Dolayısıyla, bu hizmet kalitesi boyutuyla işletmenin müşteri üzerindeki imajı da etkilenmektedir. Güvenlik kapsamında, hizmetin güvenli sunumu, bir başka anlatımla müşterinin sunulan hizmeti güvenli bir biçimde algılayarak içindeki şüphelerin bertaraf edilmesi anlamına gelmektedir. Anlaşılabilirlik olarak aktarılan bir diğer unsur ise müşterilerin isteklerini anlayabilmek için çaba sarf etmek, müşteriye rahatsızlık vermeden bu ihtiyaçları saptamak ve onları gidermek anlamına gelmektedir. Son unsurda ise görünümünden, bir başka anlatımla somut özelliklerden bahsedilmektedir. Kullanılabilir fiziksel tesislerin, malzemelerin, araç gereç ve teçhizatın varlığı önem taşımaktadır. Ek olarak, çalışanların görünüşü ve temizliği de bu unsur çerçevesinde ele alınmaktadır (Parasuraman vd., 1985: 47'den Aktaran Öztürk ve Seyhan, 2005: 172).

3. Yöntem

Yöntem kapsamında, AHP ve ANP uygulamalarını çözümlenmede kullanılan karar destek yazılımlarından biri ele alınmıştır. Bu bağlamda, Super Decisions Programı (Çevrimiçi, Super Decisions, 2021), AHP yöntemi çerçevesinde ele alınan problemin çözümünde kullanılmıştır.

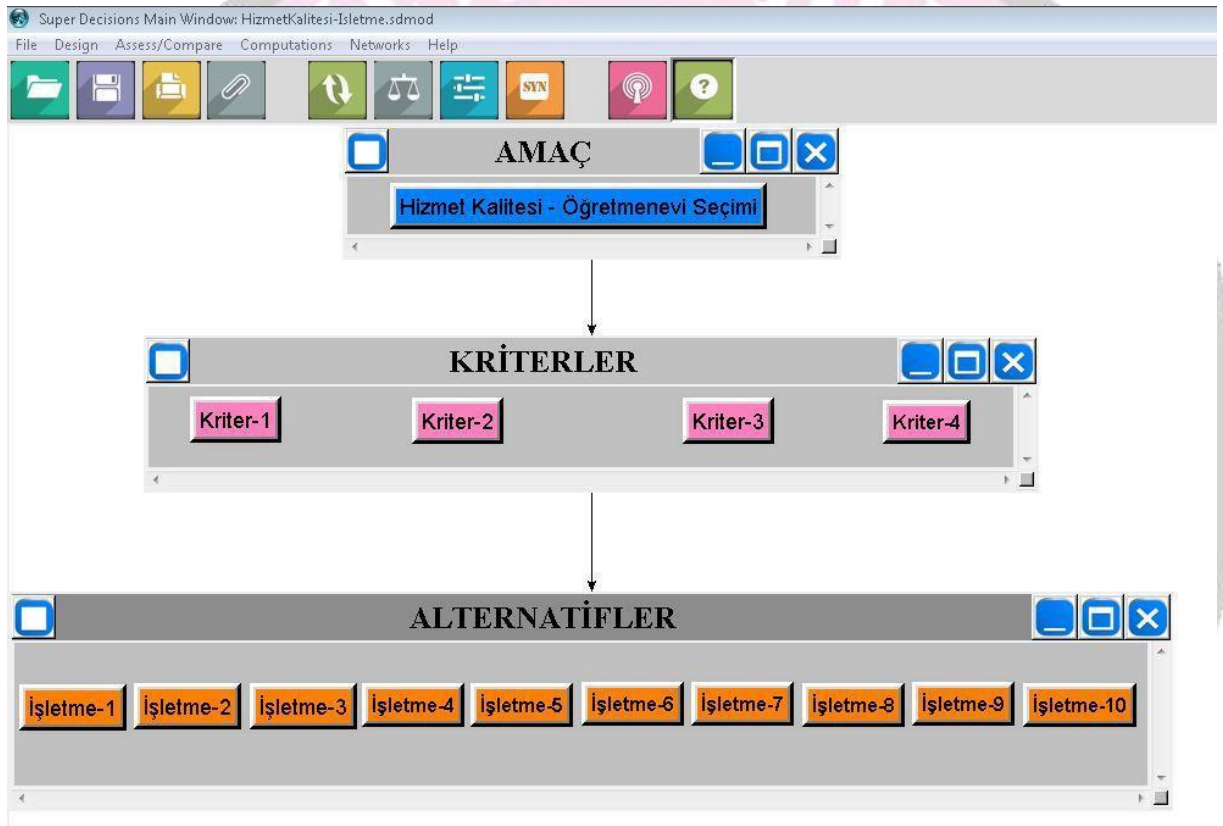
AHP başta olmak üzere ANP'yi de dahil edebileceğimiz yöntemler, güçlü bir sentezleme yöntemi olarak yargıları ve verileri birleştirme ile seçenekleri sıralamada ve çıktılarını tahmin etmede olumlu katkılar sağlamaktadır (Çevrimiçi, Super Decisions, 2021).

Bu çalışma için “etik kurul belgesi” gerekmediği, açıkça burada açıkça belirtilmektedir.

4. Bulgular

AHP yöntemi çerçevesinde oluşturulan çalışmanın hiyerarşik yapısına Şekil 1’de yer verilmiştir. Super Decisions Programı’na veri olarak girilen söz konusu kriter ve alternatiflere ilişkin ayrıntılar aşağıda yer almaktadır.

Değerlendirmelerde Super Decisions Programı’nın 2.10.0 sürümü kullanılmıştır.



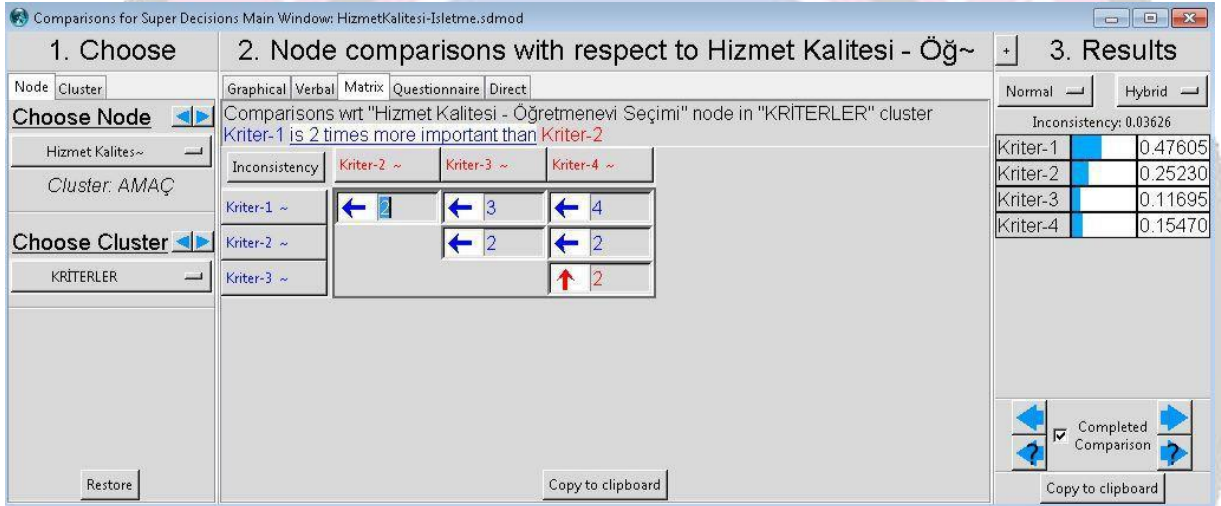
Şekil 1: Çalışma Hiyerarşik Yapısının Super Decisions Programı’nda Gösterimi

Teorik çerçeve kapsamında belirtilen, 10 adet hizmet kalitesi boyutu bu çalışma kapsamında ele alınmıştır. Hizmet kalitesi boyutlarından en önemli olan 4 tanesi kullanılmıştır. İlgili kullanımın nasıl belirlendiği sorusunun cevabı ise çalışmada yer alan karar verici bireyin tercihi ile ifade edilmektedir. İlgili birey, güvenilirlik, ulaşılabilirlik/erişilebilirlik, iletişim, inanılabilirlik unsurlarının 10 unsur içindeki en önemli 4 unsur olarak tanımlanmasına karar vermiştir. Çalışmada kolaylık olması adına belirtilen bu unsurlar, Kriter 1, Kriter 2, Kriter 3 ve Kriter 4 olarak kodlanarak sırasıyla yukarıda belirtilen 4 unsurla eşleştirilmiştir. Unsurlarla eşleştirilen bu kriterlerin, ilgili

birey açısından birbirleri ile karşılaştırılması istenmiştir. İlgili karşılaştırmada kolaylık sağlaması açısından bir soru seti kullanılmıştır. Karşılaştırma sonucunda elde edilen yargılar ise aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

- Kriter 1, Kriter 2'den 2 kat daha önemlidir.
- Kriter 1, Kriter 3'ten 3 kat daha önemlidir.
- Kriter 1, Kriter 4'ten 4 kat daha önemlidir.
- Kriter 2, Kriter 4'e göre 2 kat daha fazla önem teşkil etmektedir.
- Kriter 2, Kriter 3'ten 2 kat daha önemli olarak belirtilmektedir.
- Kriter 4 ise Kriter 3'ten 2 kat daha önemlidir.

Çalışmaya konu edilen karar verici bireyin yapmış olduğu tüm bu değerlendirmeler, bireye sunulan ve cevapları alınan soru setindeki veriler ekseninde AHP kriterlerini oluşturacak şekilde Super Decisions Programı'na girilerek aşağıdaki gibi görselleştirilmiştir.



Şekil 2: Super Decisions Programı Kriter Önceliklerinin Ekran Görüntüsü

Görülmektedir ki, Super Decisions Programı yardımı ile bireyin soru setinde birbirleri ile karşılaştırdığı ifadeler sonucunda en belirgin olan kriter, yani Kriter 1, en önemli unsur olarak öne çıkmaktadır. Bu unsurun “Güvenilirlik” olduğu tekrarlanabilmektedir.

Kriterlerin birbirleri ile karşılaştırmaları, ilgili yazılıma ek olarak matris şeklinde, tablo olarak da aşağıdaki şekilde ifade edilebilmektedir.

İkili Karşılaştırma Matrisi	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
Kriter 1	1	2	3	4
Kriter 2	0,5	1	2	2
Kriter 3	0,333333	0,5	1	0,5
Kriter 4	0,25	0,5	2	1

Tablo 1: İkili Karşılaştırma Matrisi

Görülmektedir ki, literatürde 10 olarak belirlenen hizmet kalitesinin boyutları, çalışmaya konu edilen karar verici bireyinin tercihleri doğrultusunda 4 ile sınırlandırılmış, AHP yöntemi çerçevesindeki Super Decisions Programı kapsamında yapılan çözümlenmeler doğrultusunda, karar verici bireyden cevapları alınan soru setinin de yardımıyla, en önemlisi “Güvenilirlik” olan söz konusu dört hizmet kalitesi unsuru AHP kriterleri olarak sisteme girilmiş ve yine aynı program yardımıyla da sonuçların tutarlılık açısından teyidi mümkün kılınmıştır. Şekil 1’de de görülebileceği gibi tutarlılığın 0,03626 olması, bunu göstermektedir. Dolayısıyla, çalışmaya konu edilen karar verici bireyin hizmet kalitesi tercihleri çerçevesinde, Kriter 1 olarak tanımlanan “Güvenilirlik”in önceliğinin en yüksek olduğu 4 kriterden oluşan ve tutarlılığı ispatlanan verilerin kullanıldığı söylenebilmektedir.

Çalışmanın bundan sonraki kısımlarında ise çalışmaya konu olan karar verici bireyden, hizmet kalitesinin boyutlarını değerlemede kullandığı işletmeleri belirtmesi istenmiştir. Bu bağlamda, işletmelerin AHP yöntemi çerçevesinde alternatifler olarak tanımlanması ve işletmeler arasından en iyisinin seçimi ve tüm işletmelerin sıralanması söz konusu olabilmektedir.

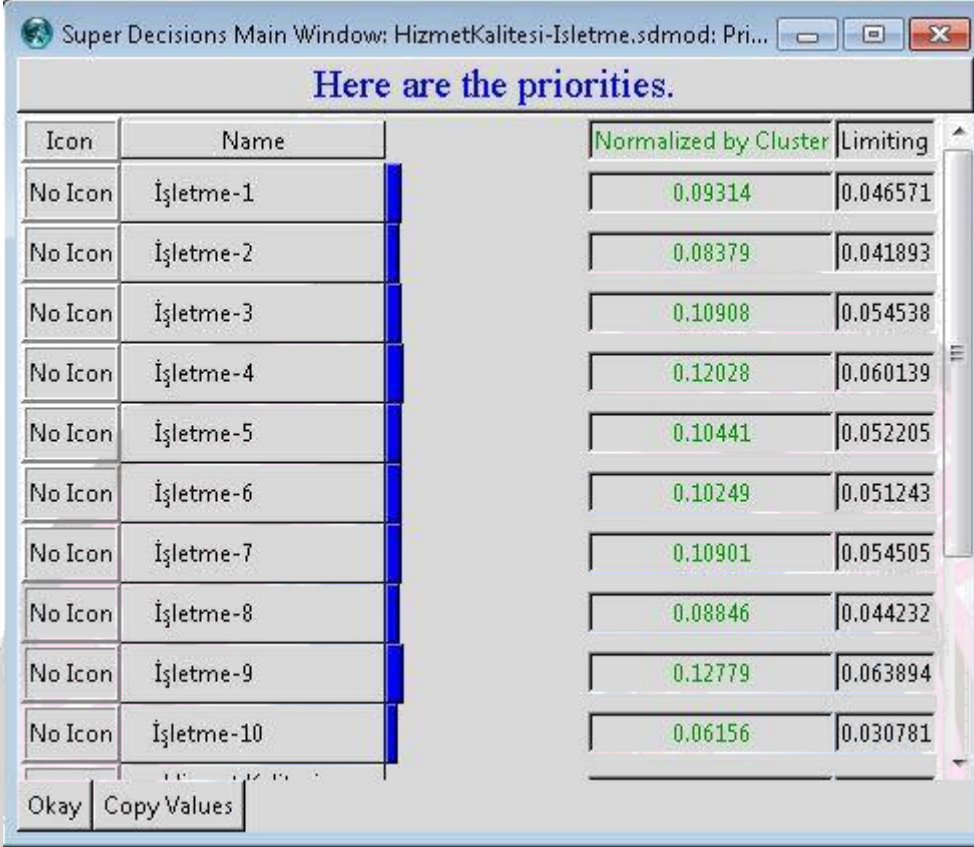
Çalışmaya konu olan alternatifler, otel işletmeleri arasından seçilmiştir. İstanbul Ticaret Odası (2021) verilerine göre 16 koduna sahip oteller grubunda yer alan ve 11 adet farklı sınıflandırmaya tabi olan bu işletmeler arasından, “misafirhaneler, ordu evi, polis evi ve öğretmen evleri ile eğitim ve dinlenme tesisleri gibi konaklama yerlerinin faaliyetleri” (Çevrimiçi, İstanbul Ticaret Odası, 2021) açıklamasına uyan kategori çerçevesinde alternatiflerin dahil edildiği söylenebilmektedir. Dolayısıyla, çalışmanın bundan sonraki aşamasında, genel sınıflandırmaya tabi olan bu unsurların daha özel bir sınıflandırmaya konu edildiğini söylemek mümkün olmaktadır. “Misafirhaneler, ordu evi, polis evi ve öğretmen evleri ile eğitim ve dinlenme tesisleri gibi konaklama yerlerinin faaliyetleri” açıklaması çerçevesinde ele alınan öğretmen evleri, Türkiye sınırları çerçevesinde 539 adet olarak belirlenmiştir (Çevrimiçi, T. C. Millî Eğitim Bakanlığı, 2021). Bu doğrultuda, çalışmanın çerçevesi çizilerek, çalışmaya konu olan karar verici bireyden, bu kapsamdaki öğretmen evlerinden konakladıklarını belirtmesi istenerek oluşturulan alternatiflerin arasından seçim ve sıralama yapıldığını belirtmek mümkün olmaktadır. Karar verici bireyin konakladığı 10 öğretmen evi bu anlamda çalışmaya dahil edilmiştir. Bu bağlamda, alternatifler için açık işletme isimlerinin verilmemesi açısından, alternatifler kodlanarak çalışma yürütülmüştür.

10 alternatif ile birlikte karar verici bireyin değerlendirmeleri tablo haline getirilmiştir. Bir başka deyişle, 10 alternatif işletme (öğretmenevi) için 4 kritere göre bireyin puanlamaları alınmış, Tablo-2’de gösterilmiştir.

	Kriter 1	Kriter 2	Kriter 3	Kriter 4
İşletme 1	2,00	3,00	3,00	3,00
İşletme 2	2,00	3,00	1,00	3,00
İşletme 3	4,00	3,00	1,00	2,00
İşletme 4	5,00	2,00	2,00	2,00
İşletme 5	4,00	2,00	2,00	2,00
İşletme 6	2,00	4,00	3,00	3,00
İşletme 7	3,00	3,00	3,00	3,00
İşletme 8	2,00	3,00	2,00	3,00
İşletme 9	4,00	3,00	5,00	2,00
İşletme 10	2,00	1,00	3,00	1,00

Tablo 2: Alternatiflere İlişkin Kriter Bazında Puanlama

Tablo 2’de yer alan söz konusu puanlar, Super Decisions Programı’nda alternatif işletmelerin kriter değerleri (“Direct” seçeneğiyle) olarak sisteme girilmiştir. Programın öncelik seçeneğinin çalıştırılmasıyla, Şekil-3’te yer alan öncelikler ortaya çıkmıştır.



The screenshot shows the 'Super Decisions Main Window' with the title 'HizmetKalitesi-Isletme.sdmod: Pri...'. The window displays a table titled 'Here are the priorities.' with the following data:

Icon	Name	Normalized by Cluster	Limiting
No Icon	İşletme-1	0.09314	0.046571
No Icon	İşletme-2	0.08379	0.041893
No Icon	İşletme-3	0.10908	0.054538
No Icon	İşletme-4	0.12028	0.060139
No Icon	İşletme-5	0.10441	0.052205
No Icon	İşletme-6	0.10249	0.051243
No Icon	İşletme-7	0.10901	0.054505
No Icon	İşletme-8	0.08846	0.044232
No Icon	İşletme-9	0.12779	0.063894
No Icon	İşletme-10	0.06156	0.030781

Buttons at the bottom: Okay, Copy Values

Şekil 3: Super Decisions Programı Alternatif Önceliklerinin Ekran Görüntüsü

Şekil 3'te yer alan alternatif işletmelerin öncelik puanlarına göre sıralanmış haline Tablo 3'te ayrıca yer verilmiştir.

Alternatifler	Öncelik Puanları
İşletme 9	0,127789
İşletme 4	0,12027
İşletme 3	0,109069
İşletme 7	0,109012
İşletme 5	0,104405
İşletme 6	0,102491
İşletme 1	0,093147
İşletme 8	0,088467
İşletme 2	0,083787
İşletme 10	0,061562

Tablo 3: Alternatif İşletme Önceliklerinin Öncelik Puanlamaları

5. Sonuç

Bu çalışmada, hizmet kalitesi boyutlarına odaklanılmıştır. Literatürde belirtilen hizmet kalitesi boyutları 10 ile geniş kapsamlı olarak ele alınsa da bu çalışmaya konu olan karar verici birey tercihleri dahilinde bu sayı 4 ile sınırlandırılmıştır. Bu sınırlama, kullanılan yöntem çerçevesinde de daha anlaşılır sonuç elde etmede katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla, güvenilirlik, ulaşılabilirlik/erişilebilirlik, iletişim, inanılabilirlik olarak ifade edilen dört unsur, bu bağlamda ele alınmıştır. Kodlanan ve kriterlerle eşleştirilen bu unsurlar, soru seti çerçevesinde karşılaştırmaya tabi tutulmuş, karşılaştırma sonucunda ise elde edilen yargılarla ve daha önce belirtilen diğer veriler ekseninde AHP kriterlerinin oluşturularak Super Decisions Programı'na girilmiş, bu aşamadan sonra da çalışma Super Decisions Programı üzerinden ilerletilmiştir. Çalışmanın ilerleyen kısımlarında “Güvenilirlik” karar verici bireyin en önemli tercihi olarak öne çıkmış ve değerlendirmeleri etkilemiştir.

Kriterler kapsamında unsurların önem derecelerinin belirlenmesinden sonra alternatiflere odaklanmak mümkün olmuştur. Alternatifler kapsamındaki verilerin temininde İstanbul Ticaret Odası ve T. C. Millî Eğitim Bakanlığı başta olmak üzere iki adet kaynağın temel alındığını söylemek mümkündür. Bu çerçevede, bireye sunulan geniş alternatif listesi içinden, bireyin deneyimlerine uygun olan ve 10 öğretmenevini içeren dar alternatif listesi oluşturularak çalışmada kullanılmıştır. Super Decisions Programı aracılığıyla tüm bu alternatifler arasından en iyisinin seçimi ve tüm alternatiflerin sıralanması yapılmış, İşletme-9 olarak kodlanan öğretmenevinin ilk sırada yer aldığı görülmüştür.

Kaynakça

Dalgıç, Ali (2013), Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T. C. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Aydın.

İstanbul Ticaret Odası, Çevrimiçi,
https://www.ito.org.tr/documents/Uye_Sicil/Dokumanlar/meslek-gruplari.pdf, Erişim Tarihi: 15.01.2021.

Öztürk, Yüksel, Seyhan, Kadir (2005), Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt: 16, Sayı: 2, Güz, ss. 170-182.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol: 49 (Fall), pp. 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. (1990), Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, New York.

Super Decisions, Çevrimiçi, <http://www.superdecisions.com/>, Erişim Tarihi: 22.01.2021.

T. C. Millî Eğitim Bakanlığı, Çevrimiçi, http://dhgm.meb.gov.tr/edestek/ogretmenevi/ogretmenevi_liste.aspx, Erişim Tarihi: 16.01.2021.

